

Studie

Schaden- und Leistungsregulierung von Versicherern

2018

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2018

Erhebungsmethode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sogenannte Panelisten zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemographische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde von Dezember 2017 bis Januar 2018 durchgeführt.

Fragestellung

Für die Auswertung und Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten zu der folgenden Fragestellung herangezogen:

„Im Folgenden werden Versicherungsunternehmen aufgeführt, die in den jeweiligen Versicherungssparten [in Klammern] Policen anbieten. Wenn Sie entsprechend bei einem Anbieter versichert sind und innerhalb der letzten 36 Monate dort einen Versicherungs-/Leistungsfall angezeigt haben, wie beurteilen Sie insgesamt die Regulierung des Schadens- oder Leistungsfall es seitens dieses Versicherers?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten lauten wie folgt:

- „ausgezeichnet“
- „sehr gut“
- „gut“
- „mittelmäßig“
- „schlecht“
- „dort nicht versichert / es lag kein Schadens-/Leistungsfall vor“

Untersuchungsobjekte

Insgesamt werden 493 Versicherungsunternehmen in den folgenden Sparten von den Versicherungsnehmern bewertet (tlw. mehrfache Abfrage einzelner Versicherer über die Sparten): Bauleistung, Berufs-Rechtsschutz, Berufsunfähigkeit, Handy, Hausrat, Kfz (Direktversicherer), Kfz (Serviceversicherer), Krankenzusatz, Private Krankenversicherung, Privat-Haftpflicht, Privat-Rechtsschutz, Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt), Tierhaftpflicht, Tierkranken, Unfall, Verkehrs-Rechtsschutz, Wohngebäude, Zahnzusatz.

Auswertung und Rankings

Insgesamt liegen hinter den Ergebnissen zur Schaden- und Leistungsregulierung 47.924 Kundenstimmen.

Die Rankings ergeben sich aus dem ungewichteten Mittelwert sämtlicher Kundenurteile je Versicherungsunternehmen, bezogen auf eine Zustimmungsskala von 1 = „ausgezeichnet“, 2 = „sehr gut“, 3 = „gut“, 4 = „mittelmäßig“ und 5 = „schlecht“. Das heißt, je kleiner der Wert eines Unternehmens ist, desto zufriedener sind die Kunden mit der Schaden- bzw. Leistungsregulierung ihrer Versicherer.

Für die Auszeichnung gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

Rankings

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Auszeichnungskategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Bauleistung	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Die Continentale
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Gothaer
Sehr gut	Grundeigentümer Versicherung
Gut	Asspario
Gut	Nürnberger
Gut	R+V
Gut	Zurich
	Basler
	BGV Badische
	Concordia
	Degenia
	Generali
	Helvetia
	INTER
	InterRisk
	Mannheimer

Berufs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Gut	ARAG
Gut	D.A.S. (ERGO)
Gut	DEVK
Gut	R+V
Gut	ROLAND
Gut	VGH
Gut	VHV Versicherungen
	ALLRECHT
	BGV Badische
	Concordia
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	Itzehoer
	LVM
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	WGV
	Württembergische
	Zurich

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Basler
Sehr gut	Canada Life
Sehr gut	EUROPA
Sehr gut	HanseMerkur
Sehr gut	HDI
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SwissLife
Sehr gut	WWK
Gut	AachenMünchener
Gut	CosmosDirekt
Gut	Debeka
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HUK-COBURG
Gut	Nürnberger Beamten
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	Signal Iduna
	Alte Leipziger
	AXA
	Barmenia
	DBV
	Dialog
	Die Bayerische
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	Gothaer
	Hannoversche
	Helvetia
	InterRisk
	LV 1871
	Nürnberger
	Provinzial Nord Brandkasse
	uniVersa

Berufsunfähigkeit	
Auszeichnung	Anbieter
	Versicherungskammer Bayern / Bayern Versicherung
	VOLKSWOHL BUND
	Westfälische Provinzial
	Württembergische
	Zurich

Handy	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	Amazon Protect
Sehr gut	MediaMarkt
Sehr gut	Mobilcom Debitel
Sehr gut	Saturn
Sehr gut	Vodafone
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	Extrapolice24.de
Gut	HandySecure / Würzburger
Gut	O2
Gut	Schutzklick.de
Gut	T-Mobile
	Assona
	Assurant
	be relaxed
	Congstar
	ERGO Direkt (OTTO)
	friendsurance
	myphoneschutz
	OnlineVersicherung.de
	R+V
	Schutzbrief24.de
	Sofortschutz.net
	Wertgarantie Handyversicherungen

Hausrat	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	R+V
Gut	Alte Leipziger
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	AXA
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	ERGO
Gut	EUROPA
Gut	HUK-COBURG
Gut	Provinzial Rheinland
	ARAG
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Helvetia
	InterRisk
	LVM
	Provinzial Nord Brandkasse
	Signal Iduna
	SV SparkassenVersicherung
	Versicherungskammer Bayern
	VGH
	VHV Versicherungen
	Westfälische Provinzial
	WGV
	Württembergische

Kfz (Direktversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	CosmosDirekt
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	R+V24
Gut	Allsecur
Gut	DA direkt
Gut	Sparkassen DirektVersicherung
Gut	Verti (ehemals direct line)
	AdmiralDirekt
	EUROPA
	Hannoversche Direkt

Kfz (Serviceversicherer)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	LVM
Sehr gut	Württembergische
Sehr gut	Zurich
Gut	AXA
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	R+V
Gut	Signal Iduna
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	VHV Versicherungen
	Concordia
	Generali
	Gothaer
	HDI
	Itzehoer
	KRAVAG
	Provinzial Nord Brandkasse
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	WGV

Krankenzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	DKV
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	INTER
Sehr gut	R+V
Sehr gut	Signal Iduna
Gut	Central
Gut	Debeka
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	ENVIVAS
Gut	Gothaer
Gut	Provinzial Nord Brandkasse
Gut	Württembergische
	Barmenia
	Concordia
	DBV
	Deutscher Ring
	DEVK
	Die Continentale
	HanseMerkur
	LVM
	Münchener Verein
	Nürnberger
	Provinzial Rheinland
	SDK (Süddeutsche)
	UKV (Union Krankenversicherung)
	Versicherungskammer Bayern
	Westfälische Provinzial
	Zurich

PKV	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	INTER
Sehr gut	Signal Iduna
Gut	DKV
Gut	HanseMerkur
Gut	LVM
Gut	Münchener Verein
Gut	Nürnberger
Gut	R+V
Gut	SDK (Süddeutsche)
Gut	UKV (Union Krankenversicherung)
	Alte Oldenburger
	ARAG
	Barmenia
	Bayerische Beamtenkrankenkasse
	Central
	Die Continentale
	Gothaer
	HALLESCHE
	LKH (Landeskrankenhilfe)
	Mecklenburgische
	uniVersa
	Württembergische

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	AachenMünchener
Gut	CosmosDirekt
Gut	Die Haftpflichtkasse
Gut	Gothaer
Gut	Signal Iduna
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	Zurich
	Allsecur
	Alte Leipziger
	ARAG
	Basler
	Concordia
	DBV
	Debeka
	Die Continentale
	Generali
	HDI
	Helvetia
	LVM
	Mecklenburgische
	Nürnberger
	Provinzial Nord Brandkasse
	Provinzial Rheinland
	VGH
	VHV Versicherungen
	Westfälische Provinzial

Privat-Haftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
	WGV
	Württembergische

Privat-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Gut	Concordia
Gut	DEVK
Gut	R+V
Gut	WGV
Gut	Zurich
	ALLRECHT
	BGV Badische
	D.A.S. (ERGO)
	Debeka
	DEURAG
	Die Continentale
	Itzehoer
	LVM
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	ROLAND
	VGH
	VHV Versicherungen
	Württembergische

Reise (Kranken, Gepäck, Reiseabbruch/-rücktritt)	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz (vormals auch ELVIA)
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG (auch über Barmer)
Gut	ARAG
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	DKV
Gut	ENVIVAS (Techniker Krankenkasse)
Gut	ERV
Gut	LTA Lifecard Travel Assistance
Gut	R+V
Gut	Signal Iduna
	Alte Oldenburger
	Barmenia
	BD24 Berlin Direkt
	Central (auch über Generali)
	Concordia
	CosmosDirekt (über Europ Assistance)
	Europ Assistance
	EUROPA
	Gothaer
	HALLESCHE
	HanseMercur
	LVM
	MDT Travel
	Münchener Verein
	Nürnberger
	SDK (Süddeutsche)
	Travel Secure (auch über Würzburger)
	UKV (Union Krankenversicherung)
	Vigo
	Württembergische

Tierhaftpflicht	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr gut	Die Haftpflichtkasse
Sehr gut	ERGO
Sehr gut	Uelzener
Gut	Allianz
Gut	ARAG
Gut	CosmosDirekt
Gut	ERGO Direkt
Gut	HanseMercur
Gut	NV-Versicherungen
Gut	R+V
	Ammerländer Versicherung
	AXA
	Barmenia
	Bavaria Direkt
	Degenia
	DEVK
	Gothaer
	GVO
	Helvetia
	InterRisk
	Rhion
	VHV Versicherungen
	Zurich

Tierkranken	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AGILA Haustierversicherung
Sehr gut	Uelzener
Sehr gut	Zurich
Gut	Allianz
Gut	Gothaer
Gut	Veteri
	Barmenia
	DEVK
	ERGO
	Helvetia
	Petplan
	R+V

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	ARAG
Sehr gut	AXA
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	Gothaer
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	WWK
Gut	Baden-Badener
Gut	Basler
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	HanseMercur
Gut	InterRisk
Gut	LVM
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	Signal Iduna
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VHV Versicherungen
Gut	Zurich
	Barmenia
	Concordia
	DA direkt
	DBV
	Die Stuttgarter
	ERGO
	HDI
	Nürnberger
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V
	SV SparkassenVersicherung
	VGH

Unfall	
Auszeichnung	Anbieter
	Westfälische Provinzial
	Württembergische

Verkehrs-Rechtsschutz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	ADAC
Sehr gut	ADVOCARD
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	HUK24
Sehr gut	HUK-COBURG
Gut	ALLRECHT
Gut	D.A.S. (ERGO)
Gut	Debeka
Gut	Itzehoer
Gut	R+V
Gut	ROLAND
	ARAG
	BGV Badische
	Concordia
	DEURAG
	Die Continentale
	LVM
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	ÖRAG
	VGH
	VHV Versicherungen
	WGV
	Württembergische
	Zurich

Wohngebäude	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	AachenMünchener
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	R+V
Sehr gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr gut	Württembergische
Gut	Alte Leipziger
Gut	DEVK
Gut	Generali
Gut	HUK-COBURG
Gut	Provinzial Rheinland
Gut	VGH
	Basler
	Concordia
	Condor
	DBV
	Die Continentale
	ERGO
	Gothaer
	Hamburger Feuerkasse
	HDI
	Helvetia
	LVM
	Provinzial Nord Brandkasse
	Signal Iduna
	Versicherungskammer Bayern
	VHV Versicherungen
	Westfälische Provinzial

Zahnzusatz	
Auszeichnung	Anbieter
Sehr gut	Allianz
Sehr gut	AXA
Sehr gut	Barmenia
Sehr gut	Debeka
Sehr gut	DEVK
Sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr gut	ERGO Direkt
Sehr gut	HUK-COBURG
Sehr gut	Signal Iduna
Gut	Alte Oldenburger
Gut	ARAG
Gut	Bavaria Direkt
Gut	DKV
Gut	HanseMercur
Gut	LVM
	Central
	Concordia
	DBV
	Die Continentale
	Die Stuttgarter
	ENVIVAS
	Gothaer
	HALLESCHE
	INTER
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	Nürnberger
	R+V
	SDK (Süddeutsche)
	UKV (Union Krankenversicherung)
	uniVersa
	Versicherungskammer Bayern
	WGV
	Württembergische